

近日,人社部办公厅、文旅部办公厅,为旅店服务员、旅游咨询员、民宿管家等三个职业明确了国家职业标准。自此,民宿管家,这一新鲜职业日前有了全新“国标”。值得关注的是,此次公布的民宿管家国家职业标准中,有不少内容来自“浙江实践”。

## 从“0”到“1”的跨越 民宿管家贯上“国标”走向专业

◎ 记者 贾露



近年来,民宿行业兴起为旅游市场带来了全新的体验和选择,并注入了全新的活力。与传统酒店相比,民宿更加贴近当地文化和生活,能够让游客更深入地了解 and 体验目的地。

提及民宿,德清的民宿业首当其冲,是我省文旅产业中一股极具活力的中坚力量。

自2007年,出现了民宿这一业态起,德清便探索出一条制度科学规范、产业链完善、区域整体发展、文旅深度融合、生态环保的可持续发展之路。记者了解到,2014年,德清便推出了民宿管家职业技能等级评定规范、民宿等级划分标准、乡村民宿服务质量规范等多项政策举措,为当地民宿产业提档升级,迈向高端化、精品化、主题化奠定了坚实基础。民宿管家这个职业,也完成了从“0”到“1”的跨越。

### 打造民宿品质的载体

“民宿管家”是指提供客户住宿、餐饮以及当地自然环境、文化与生活方式体验等定制化服务的人员。2022年6月,“民宿管家”作为18个新职业之一,被国家人社部列入新职业名录。近年来,作为我国乡村民宿发源地之一,德清拥有登记在册民宿近900家,民宿管家从业人员4000余人。今年3月6日,首期民宿管家初级工等级认定考试在德清举行。

“德清民宿产业从无到有是集于区位优势、气候、生态以及历史积累、政府对民宿的创新培育等因素共同催化而成的。”德清便德清县人力资源和社会保障局党组成员谭中河说,依托莫干山国家级旅游度假区,以洋家乐为代表的民宿新业态,让德清走出了一条旅游发展新路子,进而带动了

民宿管家这一全新职业的诞生和不断逐渐壮大。

随着民宿数量和市场规模的扩大,如何确保服务质量、提升游客体验成为摆在行业面前的重要课题。“我们在走访调研后发现,虽然民宿行业蓬勃发展,但民宿专业人才却储备不足,全国高校相关专业课程设置也比较少。”德清县人力资源和社会保障局党组成员谭中河说,自意识到民宿业从业者缺乏职业能力提升通道后,便着力筹建了全国首家民宿管家学院——莫干山民宿管家职业技能培训学校,不仅建成了实训基地,还编写了民宿管家培训课程,为德清乃至全国构建了民宿管理人才的“能量站”。记者了解到,目前,德清登记在册民宿近900家,约有4000人从事民宿管家这个职业。

### 点亮美丽乡村的“一道光”

德清科学合理的民宿管家职业技能等级评定规范,激发了村民们深入学习当地自然文化知识、提高服务技能的热情,培育了他们爱岗敬业的职业道德和精益求精的工匠精神,逐渐让莫干山民宿成为浙江文旅的一张“金名片”。

民宿管家的角色定位绝不仅限于提供住宿相关服务,更是当地文化的传播者、生活的引导者。国家职业标准的制定,不仅为民宿管家提供了明确的职业发展方向,也为其提供了职业培训、考核和晋升的路径。“民宿管家不仅是民宿的服务员,而且是掌握生活美学和掌握多项技能的复合型人才,自然、亲切、温暖、周到是对民宿管家服务的基本要求。”

“国标”的制定不仅规范了从业者的从业行为,更为我们今后的培训工作指明了方向。”谭中河说,近年来,伴随着广大乡村地区发力文旅产业,不断扩大的民宿市场规模,民宿管家的需求度不断上升。民宿行业的竞争势必愈发激烈。可以说,民宿管家“国标”的制定和实施,为民宿行业良性竞争添了“加分项”。

记者了解到,目前,德清登记在册民宿近千家,带动全县直接就业6000余人,带动青年返乡创业3000余人。谭中河说,“国标”的推广和普及有利于提升整个民宿行业的形象和竞争力,助力行业进一步形成规范、有序的发展机制和人才进出机制。“通过进一步明确民宿管家的国家职业标



准,势必有助于吸纳更多人才助力乡村旅游市场发展、挖掘和乡土文化。”作为直接参与民宿服务的“一线责任人”,民宿管家在乡村振兴中也扮演着极为重要的角色。他们如点亮美丽乡村的“一道光”,照亮乡村经济和文化的发展路径。

近日,德清已有40人获得首批民宿管家职业技能等级证书。德清县人力资源和社会保障局相关负责人表示,经过等级认定后,民宿管家可享受职业技能提升补贴、职业培训补贴等等待遇,在政策渠道上增大了人才供给。同时,他们还将推动更多高校、职业院校建设相关学科专业,让人才培养不断走向专业化、深度化。



诚然,任何标准的制定和实施都需要时间和实践的检验,对于民宿管家这一新鲜职业来说同样如此。民宿管家国家职业标准对于这个职业的要求是否全面、合理,还需要在实际操作中进行验证和调整。但无论如何,当下的这一举措充分体现了国家对民宿行业的重视和支持,也为行业的未来发展奠定了坚实的基础,对于文旅行业乃至乡村振兴战略的实施大有裨益。